

**Аналитическая справка  
о поступивших обращениях от физических и юридических лиц  
за 1 квартал 2025г.**

Проведен анализ поступивших обращений от физических и юридических лиц за 1 квартал 2025г. в сравнении с аналогичным периодом 2024 года. За 1 квартал 2025г. поступило 22 обращения, за аналогичный период 2024г. поступило 8 обращений. **Увеличение обращений граждан в 2,5 раза** связано с доступностью использования информационных технологий и услуг для населения.

За отчетный период 2025г. и 2024г. неудовлетворительных отзывов и обращений в отзыв ВКОЦК не поступало. Во время проведения анализа было выявлено следующее:

**1. Через ящик отзывов и предложений** в 1 квартале 2025г поступило 5 обращений от доноров (2 благодарности администрации и коллективу ВКОЦК, 2 предложения повысить оплату за донорство и 1 предложение использовать матерчатые бахилы вместо полиэтиленовых во избежание намокания ног).

За аналогичный период 2024г. поступило 1 обращение от донора (благодарность администрации и коллективу ВКОЦК).

**2. Через «интернет-приемную», 2 ГИС** в 1 квартале 2025г поступило 9 обращений (запросов):

- 1) как получить результаты анализов on-line через личный кабинет - 5 запросов;
- 2) в связи со сменой номера поменять старый контакт на актуальный в ИС «Инфодонор»-1 запрос;
- 3) можно ли стать донором крови в 16 лет? - 1 запрос;
- 4) какова вероятность заражения ВИЧ через переливание компонентов крови? - 1 запрос; запрос архивной справки о количестве донаций- 1 запрос.

За аналогичный период 2024г. поступило 4 обращения.

**3. Через платформу E-otinish** в 1 квартале 2025г поступило 8 обращений (5 коммерческих предложений, 1 сообщение, 1 предложение, 1 запрос):

- 1) коммерческое предложение от ТОО «TAKURRA» по замене анализатора ИХЛА «ARCHITECT» на анализатор ИХЛА «TAKURRA» отечественного производства и сообщение о возобновлении своей деятельности на территории РК-1;
- 2) коммерческое предложение от ТОО «Eira Med» о намерении обеспечить центр крови бесплатными гематогенами, в целях стимулирования донорства-1;
- 3) коммерческое предложение (перенаправлено с УЗВКО) от ТОО «Eira Med» о рассмотрении передачи прав на имущество по договору дарения медицинского оборудования «Аппарат Haemonetics MCS+ в комплекте»-1;
- 4) коммерческое предложение от высшего мед.колледжа «Эмили» об организации мероприятий по непрерывному профессиональному развитию для средних медицинских работников совместно с Международным образовательным холдингом «Gaudeamus»-1;
- 5) коммерческое предложение приобретения медицинской мебели от ТОО "ATM CONSTRUCTION & INVESTMENT (ATM КОНСТРАКШЭН ЭНД ИНВЕСТМЕНТ-1;
- 6) сообщение от ТОО «TAKURRA» о возобновлении своей деятельности на территории РК-1;
- 7) предложение о вступлении в профсоюзную организации РОО «QazMed» с предоставлением информации об условиях членства в организации-1;
- 8) запрос-резюме техника-программиста.

За аналогичный период 2024г. обращений не поступало-1.

**4. На платформу «Доступный главный врач» по номеру WhatsApp** в 1 квартале 2025г обращений не поступало.

За аналогичный период 2024г. на платформу поступило 2 обращения.

**5. Обращений от физических и юридических лиц от единого медицинского информационного Call-центра НАО «ФСМС» (CRM) в 1 квартале 2025г. и в аналогичном периоде 2024г. не поступало**

**6. По результатам ежемесячного анкетирования доноров** на предмет удовлетворенности качеством оказываемых медицинских услуг в 1 квартале 2025г. поступило 15 положительных отзывов, неудовлетворительных отзывов не было. Поступили предложения по улучшению деятельности ВК ОЦК: сделать субботу рабочим днем, увеличить количество выездов в город, открыть филиал в центре города, открыть столовую, принимать доноров после обеда, приобрести венозный сканер, запустить в работу лифт, повысить оплату за донорство, использовать матерчатые бахилы вместо полиэтиленовых.

За аналогичный период 2024г поступило 5 положительных отзывов, неудовлетворительных отзывов не было. Поступили предложения по улучшению деятельности ВК ОЦК: сделать субботу рабочим днем, повысить зарплату сотрудникам ВКОЦК и оплату за донорство, на въезде ВКОЦК нет вывески «основной вход».

Ответы по обращениям (предложения, запросы) предоставлены в срок и удовлетворены 100%.

**Вывод:** Данные наглядно демонстрируют, что работа сотрудников по медицинскому обслуживанию доноров в ВК ОЦК организована и проводится в соответствии с требованиями НПА Республики Казахстан, мероприятия в отношении безопасности доноров, предусмотренные в «Программе непрерывного повышения качества медицинских услуг и безопасности пациента/донора в ВК ОЦК» адекватны и обеспечиваются на постоянной основе.

Руководитель СПДиВК  Матаева Г.У.